# 202\_年支行工作总结与202\_年工作设想和经营思路

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2025-05-06

*银行服务及客户意见自查自纠及整改情况汇报202\_年一季度以来来，兴业银行沈阳南塔街支行通过自查存在的问题和广泛搜集广大的意见，经过开展支行月度服务评比和严格的培训和督导，在服务水平上取得了一定的成效，但仍有不足的地方，现将自查自纠及整改情况...*

银行服务及客户意见自查自纠及整改情况汇报

202\_年一季度以来来，兴业银行沈阳南塔街支行通过自查存在的问题和广泛搜集广大的意见，经过开展支行月度服务评比和严格的培训和督导，在服务水平上取得了一定的成效，但仍有不足的地方，现将自查自纠及整改情况汇报如下:

一、服务自查

1季度以来，共计收到分行督办（客户之声）20件，客户投诉事件2件，经过与客户的沟通均已在第一时间得以解决，未造成客户二次投诉，对涉事员工进行了督导和培训，加强服务标准化流程。

二、客户意见自查

1季度对客户服务评价率进行了自查，发现1月2月评价率较低，经调查，1月2月弃号人数较多，其中2月份我行共弃号31人，弃号率为3.53%。问题的原因，春节前，客户普遍比较着急办理业务，叫号后不愿意长时间等待，同时中午客户较多，而办理业务窗口较少，跟不上客户需求。客户排号过后没有办理业务就离开了，或者开卡等业务，排号后又不需要在窗口办理；经分析是第一柜员对评价的重视程度不够，办理完毕后忘记请客户对其进行评价，第二是由于春节前有的客户比较着急，或者是客户本身不愿意配合，办完业务后着急要走，不想对服务做出评价。

对以上客户服务评价率问题也做出了整改的措施，减少弃号人数，首先要提高柜员的重视程度，加强对柜员的业务培训；再就是要提高柜员业务能力，特别是处理个人现金业务的能力，把办理业务的速度要提上来，办理业务要做好“快、准、稳”。在顾客较多时，要注意安抚顾客情绪，加强厅堂与柜员的合作，厅堂注意分流，同时，要注意一个客户叫多个号的情况；增加评价率，特别是增加非常满意率。柜员在办理完业务，要做到百分百的提醒顾客对服务进行评价。尽量引导客户评价非常满意；在大堂引导台处，保证大堂经理对客户的分流，尽量做到进来的每一位客户，都能高效的引导。能在自助设备上办理的业务，不要排号，能在理财低柜区办理的业务也不要排号，这样可以减少弃号率。

相信通过以上方式，南塔街支行的评价率很快就会提升起来。提高认识程度，增强业务能力的提升，找对方法，用最快的速度提升评价率。

三、厅堂硬件设施自查

南塔街支行目前现金窗口有2个对外营业，1个对公业务窗口，由于支行开业已有10余年，地处南塔商圈、现金业务及转账业务较多，有时造成等候时间较长的情况并有些设备老化，目前网银体验机1台，不能满足客户需求，客户一般投诉的意见大多也是等候时间较长。

四、开展提升优质服务活动

支行开展三项活动，提升服务品质。一是深入开展服务价值年活动，以服务创造价值;二是继续在网点开展评选服务明星、让典型引路;三是广泛开展规范服务活动，组织员工规范操作。同时，支行加大了对优质服务的培训力度、检查力度、奖罚力度，推动了全行服务水平的提升。目前，全行一线员工坚持统一着装、挂工号牌上岗，支行员工普遍做到了微笑服务、双手接递客户凭证服务等五项规范服务。

南塔街支行会继续加强日常服务，提升工作效率，加大力度对员工业务技能及服务水平培训。

南塔街支行

202\_年3月31日

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！